

**CARA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA  
(SERVICE EXCELLENCE) KEPADA PENGGUNA  
JASA BANDARA JUANDA OLEH  
PETUGAS INFORMASI**

**LAPORAN AKHIR**



Oleh :

**HERLINA AGUSTIN**  
**NIM : 120110134 - G**

**PROGRAM D3 BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SAstra  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2004**

**CARA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE)**

**KEPADA PENGGUNA JASA BANDARA JUANDA**

**OLEH PETUGAS INFORMASI**

**LAPORAN AKHIR**

Oleh : Herlina Agustin

120110134 - G

Disetujui untuk diuji

Surabaya, 26 November 2004

Pembimbing



Dra. Sudar Itafarida, M.Hum

NIP. 131836628

**Program D3 Bahasa Inggris**

**Fakultas sastra**

**Universitas Airlangga**

Laporan Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji  
pada tanggal 6 Desember 2004

Panitia Penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I



Dra. Sudar Itafarida, M.Hum

NIP. 131836628

Dosen Penguji II



Lina Puryanti, S.S, M.Hum

NIP. 132205667

## **Bab IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan.**

Dalam era globalisasi ini, masyarakat semakin kritis dalam menilai suatu kualitas pelayanan baik itu dari perusahaan industri jasa pelayanan maupun perorangan (petugas) dari perusahaan tersebut. Hal ini disebabkan oleh semakin tingginya tingkat kesadaran akan hak untuk memperoleh pelayanan dengan sebaik-baiknya, sebesar yang dibayarnya. Pengelola jasa transportasi udara ataupun bandara menyadari benar akan tuntutan pelayanan prima oleh konsumen transportasi ini. Oleh karenanya pengelola jasa transportasi udara sangat sadar bahwa sebuah kesalahan kecil dalam pelayanan, dapat berakibat fatal pada keselamatan jiwa dan harta.

Pelayanan prima harus dapat dirasakan oleh semua masyarakat dari seorang petugas pelayanan, khususnya pada pengguna jasa Bandara Juanda oleh petugas Informasi. Petugas Informasi diharapkan untuk dapat memberikan pelayanan informasi yang sebaik mungkin. Oleh karena itu perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus selektif dalam memilih tenaga kerjanya. Mutu pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.

Mutu pelayanan ini hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani. Maka dari itu pelayanan prima sangat diperlukan untuk dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan industri jasa pelayanan. Dalam hal ini petugas informasi dapat memberikan pelayanan secara prima kepada pengguna jasa Bandara Juanda. Sehingga dapat tercipta suatu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bagi pengguna jasa Bandara Juanda.

## **B. Saran.**

### **1. Bagi Bandara Juanda Surabaya.**

- a. Perlunya pembenahan ruang informasi terminal kedatangan dan keberangkatan Internasional, supaya tampak lebih rapi dan nyaman baik bagi pengguna jasa ataupun petugas.
- b. Diharapkan petugas Informasi Bandara Juanda dapat bersikap lebih sopan dan ramah sehingga pengguna jasa merasa dihormati dan dihargai keluhannya.
- c. Pengumuman yang disampaikan oleh petugas Informasi hendaknya menggunakan bahasa yang sederhana, jelas dan mudah dimengerti oleh semua pengguna jasa Bandara Juanda.